ENQUÊTE SERVICES ET ÉCOUTANT.ES 115

Définir, modéliser, visibiliser, revaloriser

Fédération des acteurs de la solidarité

Table des matières

Introduction 1

Enquête « services 115 » 2

Caractéristiques des répondant.es 2

Caractéristiques et structurations des services 115 2

Une pluralité de modalités de fonctionnements 2

Missions assurées par les écoutant.es 115 3

Les ressources humaines au centre des enjeux de fonctionnement 4

Des services sous-dimensionnés pour l'ensemble de leurs missions 4

Pas de convention uniforme pour les écoutant.es 115 5

Des rémunérations faibles, des évolutions professionnelles réduites 5

Les partenariats, un enjeu important pour le développement des 115 6

Les 115, acteurs essentiels de la veille sociale 6

Relations avec les autres structures AHI et d'autres acteurs 6

Proposition de modélisation des 115 8

Cinq groupes différents de 115 8

Un fond commun, mais des différences notables en matière de moyens et de missions. 8

Des divergences importantes en matière de perception des besoins des publics et des services… 9

… Et sur la perception des conditions de travail 10

Enquête écoutant.es 115 11

Une fonction féminisée 11

Un turn over important malgré quelques salariés en poste depuis plusieurs années 11

Des diplômé.es, mais peu de formations en travail social 12

Une prédominance de l'Anglais et de l'Espagnol dans la pratique des langues étrangères 12

Les missions des écoutant.es 115 13

Travailler au 115 : un engagement fort, malgré les nombreuses difficultés 14

Une qualité de service jugée dégradée, malgré quelques points forts 15

La formation et l'évolution des carrières au sein des 115 15

Répondre à la souffrance au travail 16

Conclusions et préconisations 17

Améliorer la qualité de service 17

Revaloriser le travail des 115 et la fonction d'écoutant.es 115 18

Améliorer les conditions de travail 18

Introduction

Le 115 est le numéro d'appel d'urgence **destiné aux personnes sans-abri et en grande difficulté**. Il existe depuis septembre 1997. Il fait généralement partie du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) de chaque département. Ce dispositif essentiel de la veille sociale joue un rôle déterminant dans la prise en charge des personnes sans-abri. Leurs actions et leurs missions sont encore trop méconnues et elles nécessitent d'être mieux valorisées. C'est dans ce cadre que la Fédération des acteurs de la solidarité, à la demande des membres du Groupe d'Appui National (GAN)[1] 115/SIAO, a engagé **une étude à périmètre national entre l'été et l'automne 2021**. Elle a pour objectifs d'accroître la visibilité des services, de faire le point sur leurs missions et leurs moyens humains et techniques. Elle doit aussi fournir des éléments de connaissance sur le profil des écoutant.es et leurs méthodes de travail et compétences, et sur les difficultés que rencontrent ces salarié.es.

Cette double enquête intervient dans le cadre de la mise en place du « Service public de la rue au logement »[2]. Les 115 en sont un maillon essentiel puisqu'ils permettent la centralisation des demandes d'hébergement et de prestation des personnes à la rue, les orientant vers les dispositifs adaptés à leur situation grâce à des évaluations sociales.

La première partie de ce document, qui reprend les données collectées grâce au questionnaire « services 115 », revient **sur les différentes caractéristiques des 115 et des structures qui les portent** : gouvernance, statuts, modalités de fonctionnement, organisation des ressources humaines, équipements et moyens techniques, missions identifiées, partenariats, et difficultés rencontrées par les services. Dans ce cadre, une modélisation des 115 est proposée à partir des caractéristiques des territoires. Nous verrons **qu'il existe, concomitamment à une grande diversité de modèles de structuration, de services proposés et de pratiques, une communauté de valeurs, de fonctionnement, de missions, mais aussi de problématiques.**

La deuxième partie synthétise **les résultats de l'enquête destinée aux personnes assurant des fonctions d'écoute téléphonique au 115 (questionnaire « écoutant.es 115 »)**, en mettant en lumière leur profil sociologique, leurs qualifications, leurs compétences, les possibilités d'évolutions professionnelles, leurs besoins en formation et leur perception de leurs conditions de travail. Cette partie propose de **comprendre leurs aspirations, leurs motivations et leurs difficultés, notamment pour remédier au *turn over* important des salarié.es.**

Enfin, la troisième partie propose des préconisations afin de donner aux 115 les moyens humains et techniques qui leur permettront de renforcer leur place au sein du « Service public de la rue au logement ». **Ces préconisations portent sur la qualité du service, la revalorisation des 115 et de la fonction d'écoutant.e et l'amélioration des conditions de travail des écoutant.es 115.**

Le nombre de répondant.es est suffisamment important pour rendre les résultats significatifs. La FAS remercie l'ensemble des services 115 et des salarié.es qui ont participé aux deux enquêtes.

[1] Groupe porté par la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) et regroupant des délégations régionales de la FAS et des 115/SIAO adhérents.

[2] Voir l'instruction du gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du « Service public de la rue au logement ».

Enquête « services 115 »

Caractéristiques des répondant.es

Le questionnaire « services 115 » a été administré à une personne par département, sauf cas particuliers (Nord, Pas-de-Calais et Seine-Maritime). **Au total, 63 services ont répondu, sur 61 départements.**

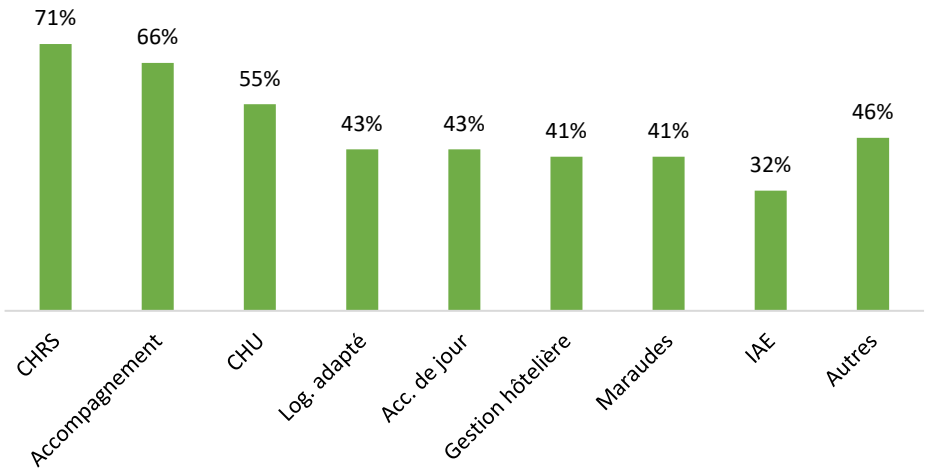
La majorité des répondant.es à l'enquête occupent les postes de chef.fes de service (46%) et de direction (25%) au moment de l'enquête. On compte également des coordinateur.rices (20%) et quelques chargé.es de mission (3%). Les autres catégories de poste représentent 6% des réponses.

Caractéristiques et structurations des services 115

La quasi-totalité (92%) des services 115 participants sont intégrés au SIAO de leur territoire. Ils sont généralement portés par une association[3] (78%), 13% par un groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS), 3% par un groupement d'intérêt public (GIP), autant par un centre communal d'action sociale (CCAS) ou par un autre type de structure (fondation ou établissement public).

Pour 89% des structures répondant.es, le 115 n'est pas l'activité unique. Les autres types de dispositifs qu'elles portent sont très diversifiés (figure 1)[4]

1. Les activités des structures porteuses des 115 (en %, sur le total des services concernés - plusieurs réponses possibles)



Une pluralité de modalités de fonctionnements

On observe certaines similitudes entre les différents services 115 en matière de modalités de fonctionnement : 90% des services déclarent assurer un décrochage des appels 24h/24, dont 75% grâce à un relai vers une autre structure. Trois services 115 ont mis en place des répondeurs lorsque cette continuité n'est pas assurée. Pour 78% des répondant.es, le service est assuré par du personnel

[3] Les fédérations d'associations sont incluses dans cette typologie.
[4] Les autres types d'activité portés par les organisations sont des dispositifs relevant de l'asile (CADA, HUDA…), socio-judiciaires, ou médico-sociaux (LAM, LHSS, ACT…).

continuellement dédié à l'écoute. Pour les autres, cette fonction est également assurée par des veilleur.euses de nuit, d'autres travailleur.euses sociaux.ales de la structure, des cadres d'astreinte ou du personnel administratif non spécifié. Le travail des écoutant.es est organisé par cycle horaire dans 54% des cas et 27% des 115 comptent des écoutant.es ne travaillant que la nuit.

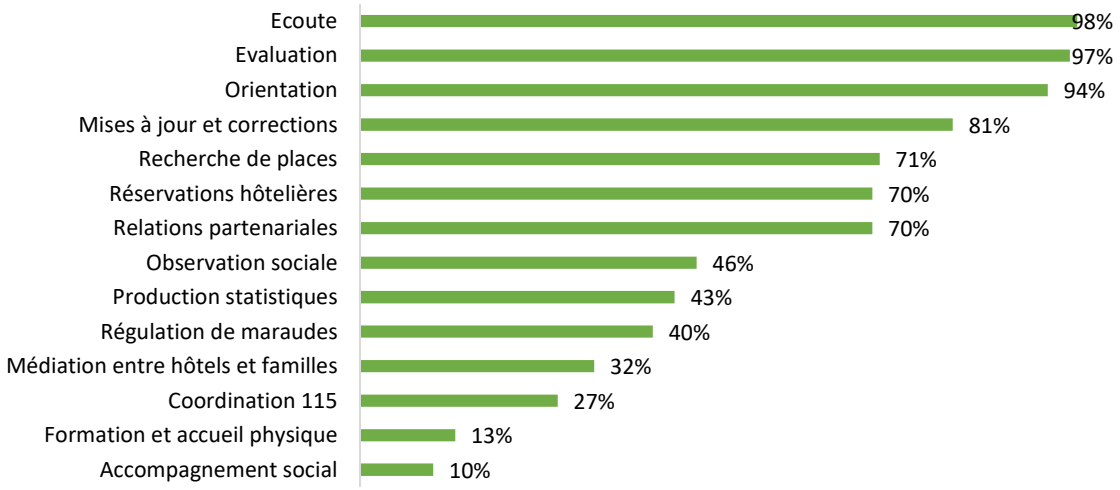
On observe parfois de fortes disparités au niveau des caractéristiques techniques : 73% des services interrogés proposent un message de pré-décroché des appels, et 43% disposent de leur propre système d'acheminement[5] et de gestion des appels. Enfin, 46% bénéficient d'un outil pour calculer l'ensemble des appels reçus. Par ailleurs, 89% n'utilisent pas de services d'interprétariat payant.

Enfin, 32% bénéficient de renforts hivernaux, limités généralement à 1 équivalent temps plein (ETP). Ces renforcements doivent répondre au surcroît de demandes généralement constaté durant cette période de l'année, du fait de l'accroissement des possibilités d'hébergement.

Missions assurées par les écoutant.es 115

En plus de l'écoute, de l'évaluation de la situation des personnes et de leur orientation, les écoutant.es 115 peuvent assurer de multiples missions telles que les mises à jour des demandes dans le SI SIAO, l'observation sociale et la production de statistiques, la régulation des maraudes ou la coordination du 115, en fonction des ressources humaines et financières, de l'organisation de chaque service, mais aussi des caractéristiques locales du secteur AHI. On peut y voir le signe de la diversité et de la richesse de cette fonction mais aussi d'un sous-dimensionnement financier, humain et technique, non seulement du 115 mais plus globalement des SIAO, auxquels ils sont intégrés.

2. Les missions des écoutant.es 115 (en % des services répondants à l'enquête - plusieurs réponses possibles)



L'écoute sociale, l'évaluation, la mise à jour et les corrections des demandes sur le SI SIAO et l'orientation des personnes vers les dispositifs adaptés à leur situation représentent le cœur de métier

[5] L'acheminement renvoie aux systèmes qui garantissent la bonne transmission d'un appel vers un service spécifique. Ces systèmes d'acheminement permettent de distribuer les appels issus d'un territoire vers ces services, et ce quel que soit l'opérateur de l'appelant. A ces systèmes peuvent être adossés des prestations techniques, tels que des messages de prédécrochés, des services de messagerie, de compilation de données d'activité…

des 115. Néanmoins, les écoutant.es assurent également des missions liées aux relations partenariales et à la coordination des autres acteurs de la veille sociale, à la recherche de places, à l'observation sociale et à la production de statistiques, et enfin à l'accompagnement social et l'accueil physique des personnes.

Par ailleurs, 75% des services assurent l'orientation sur l'essentiel des places d'hébergement d'urgence sur le territoire. Mais 52% des répondant.es estiment qu'une part importante des personnes reste sans solution chaque nuit, et 75% des services définissent des critères de priorisation. Ces modalités peuvent rendre la mission d'orientation plus compliquée pour les salarié.es, dans la mesure où elle impose de choisir entre diverses situations urgentes. Enfin, les modalités d'attribution des places d'hébergement sur de nombreux territoires impliquent qu'une majorité des personnes en demande rappelle quotidiennement le service pour 32% des répondant.es, en engendrant un surcroît d'activité. Enfin, les services répondants estiment que la plupart des personnes sans solution rappellent régulièrement le service.

Les ressources humaines au centre des enjeux de fonctionnement

Les ressources humaines des 115 varient fortement d'un territoire à l'autre, en fonction de données socio-démographiques objectives mais aussi des priorités des services déconcentrés de l'Etat et du maillage associatif. **Ainsi, certains 115 comptent moins de 2 ETP quand le plus important en compte 59, pour une moyenne se situant à 11 ETP et une médiane à 8.**

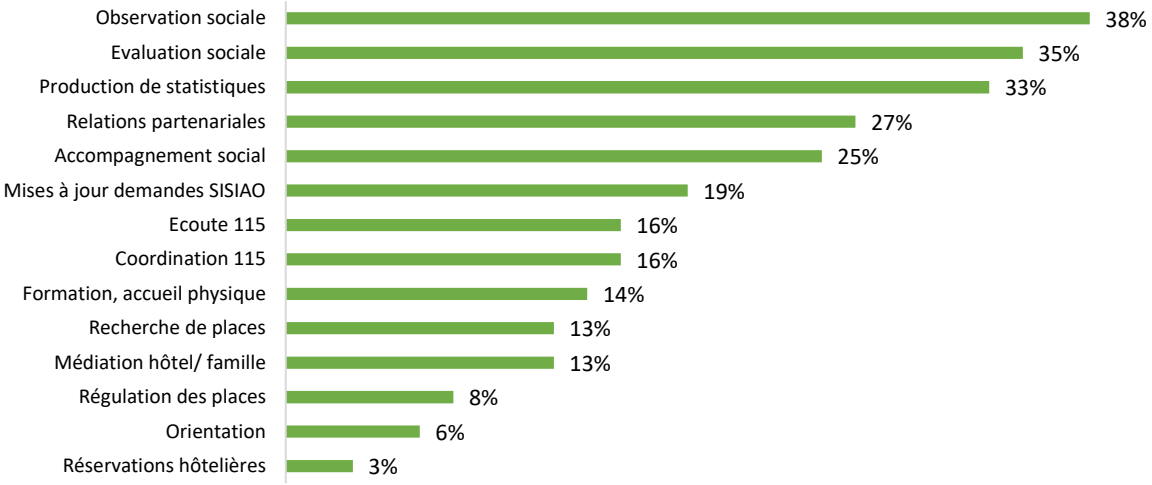
Par ailleurs, les services répondants recherchent principalement des profils de professionnel.les du secteur social diplômé.es (71%) et non diplômé.es (52%). Seuls 14% des services déclarent rechercher des professionnel.les des centres d'appels. Enfin, 16% recherchent d'autres profils, liés à des compétences et savoir être différents, ou parce qu'ils sont ouverts à tout type de recrutement.

Les compétences indispensables mis en avant par les structures répondantes sont l'adaptabilité aux situations (90%), le travail d'équipe (84%), l'aisance téléphonique (79%), le respect des procédures (78%), l'autonomie et le sens de l'organisation (68% chacun). La maîtrise de l'outil informatique apparaît également en bonne place (65%). Si l'empathie est indispensable pour 57% des services interrogés, elle est souhaitable pour 37% d'entre eux. Parmi les autres compétences souhaitables chez un.e écoutant.e 115, on retrouve l'esprit d'initiative (62%), la connaissance du secteur (52%) et la flexibilité (51%). La maîtrise d'une langue étrangère, souhaitable pour 59% des répondant.es, est la seule compétence significativement « facultative », avec 32% des répondant.es.

Des services sous-dimensionnés pour l'ensemble de leurs missions

Dans ce contexte, si 70% des services estiment que le personnel est suffisamment qualifié pour répondre à l'ensemble des missions, les effectifs sont jugés insuffisants par 52% des répondant.es. Parmi les missions qui pâtissent le plus des faiblesses en ressources humaines, certaines pourraient être renforcées dans le cadre de la mise en place du « Service public de la rue au logement » : évaluation sociale des appelant.es et mise à jour des demandes SI SIAO, observation sociale et production de statistiques, relations partenariales... L'accompagnement social fait partie des missions les plus citées (25%), tandis que l'écoute téléphonique apparaît dans 16% des réponses.

3. Les missions qui manquent de ressources humaines (en % des services répondants à l'enquête - plusieurs réponses possibles)



Pas de convention uniforme pour les écoutant.es 115

Les écoutant.es 115 dépendent de l'accord de branche CHRS pour 40% des services, de la convention 66 pour 37% , de la convention 51 pour 5% et 9% se répartissent entre d'autres accords (Croix-Rouge française notamment). Les services n'ayant pas répondu à cette question représentent les 9% restants. Il convient de noter que la réalité est sans doute plus complexe encore, puisque des salarié.es assurant des fonctions d'écoutant.es sur un même territoire peuvent ne pas dépendre de la même convention, notamment lorsque des relais de nuit/ week-ends/ jours fériés sont assurés par d'autres structures.

Au sein de ces différentes conventions et accords, les écoutant.es 115 sont classés dans les catégories correspondant aux travailleur.euses sociaux.ales diplômé.es ou aux animateur.rices.

Des rémunérations faibles, des évolutions professionnelles réduites

Les salarié.es occupant des fonctions d'écoutant.es ont une faible rémunération et bénéficient d'évolutions professionnelles réduites corrélativement à la multiplicité des missions et au niveau de responsabilité et d'autonomie parfois attendu, induisant des difficultés de recrutement importantes pour les services.

En effet, le salaire brut moyen d'un.e écoutant.e se situe à 1 759 euros, soit seulement 170 euros brut de plus que le SMIC (octobre 2021)[6].

De plus, les possibilités d'évolutions professionnelles sont fréquentes pour seulement 27% des services interrogés, et rares pour 48% d'entre eux. Pour 25% des 115, aucune évolution n'a été rapportée.

[6] Le salaire moyen brut s'élevait, par mois, à 3183 euros en 2019, pour une médiane à 2515 euros (*Les salaires bruts dans le secteur privé et les entreprises publics en France en 2019*, INSEE).

Les partenariats, un enjeu important pour le développement des 115

Les 115 doivent accroître leurs relations partenariales avec des acteurs du secteur AHI, afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de tous les publics et de simplifier les parcours dans la perspective de la mise en place du « Service public de la rue au logement ».

Les 115, acteurs essentiels de la veille sociale

L'article D 345-8 du CASF précise la composition du dispositif de veille sociale dans chaque territoire et y intègre explicitement les 115, en plus des accueils de jour et des équipes mobiles. Sa coordination doit être portée par les SIAO.

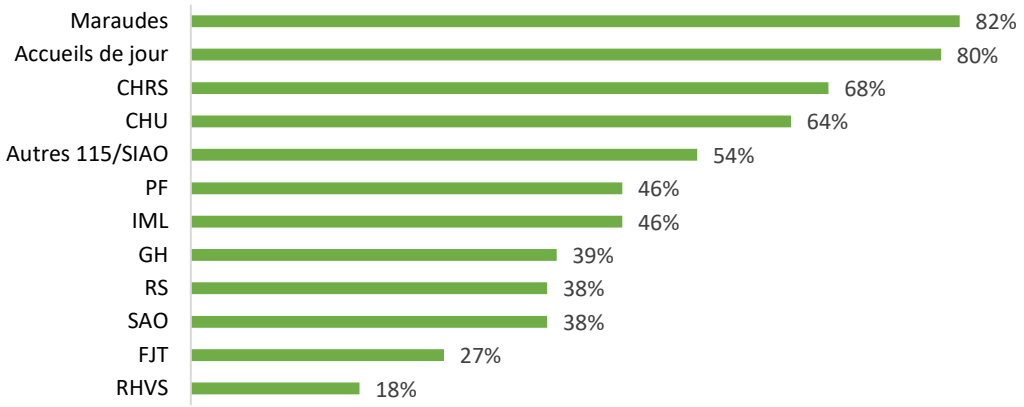
Dans ce contexte réglementaire, on observe que l'essentiel des 115 interrogés a créé une coordination avec les maraudes (75%). L'information n'est pas renseignée pour 11% des répondant.es, quand 14% déclarent ne pas en avoir établi. Par ailleurs, 82% des 115 répondant à la question portant sur leur satisfaction quant à leur partenariat avec les maraudes et Samu sociaux le juge positivement. Ce chiffre s'élève à 81% pour les accueils de jour (figure 4 ci-dessous)[7].

Relations avec les autres structures AHI et d'autres acteurs

Alors que les 115 sont intégrés aux SIAO, l'articulation entre les volets insertion et logement est en place dans 73% des services interrogés. Ce n'est pas le cas pour 16% d'entre eux, 11% ne répondant pas à cette question.

La figure 4 ci-dessous revient sur le niveau de satisfaction des 115 à l'égard de plusieurs catégories de partenaires. La veille sociale est mise en avant, viennent ensuite les structures d'hébergement. Les relations avec les dispositifs de logement adapté sont jugées plus négativement par les répondant.es. Enfin, les services de gestion hôtelière (GH), les services d'accueil et d'orientation (SAO) et les Résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS) sont très peu cités.

4. Taux de satisfaction des 115 quant à leurs relations partenariales avec... (en % des services répondants à cette question)



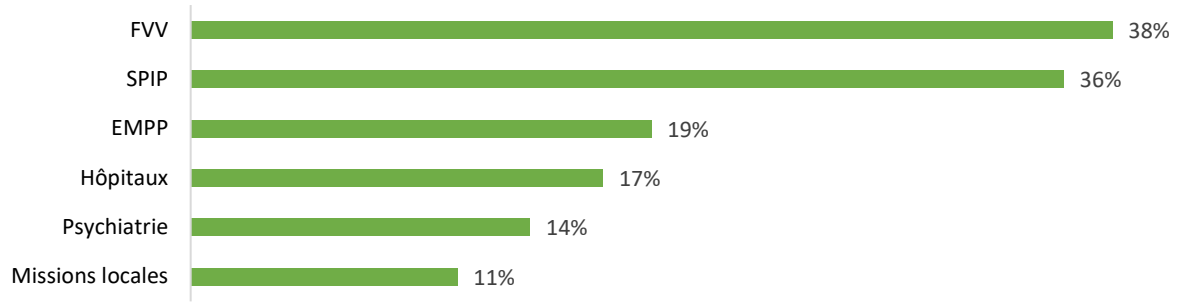
[7] Voir le *Guide d'accompagnement à la coordination de la veille sociale par les SIAO*, produit en partenariat par la FAS, la FAS Bourgogne-Franche-Comté et la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) et publié en 2022.

Ces données peuvent montrer la difficulté à nouer des relations partenariales fructueuses pour l'ensemble des services, et donc pour les publics pris en charge, mais ils sont aussi la conséquence de la saturation globale du dispositif AHI. De plus, les partenariats ont besoin d'être incarnés pour exister. Or, les ressources humaines manquent, aussi bien du côté des 115 que des autres acteurs.

Par ailleurs, les 115 sont amenés à diversifier leurs partenariats au-delà du secteur AHI, à commencer par la santé notamment. Il apparaît que seul 46% des services ont déjà initié cette démarche de diversification, quand 43% déclarent n'avoir formalisé aucun partenariat. Ils sont 11% à ne pas répondre.

Pour les services qui ont entamé cette démarche, cette extension du champ des partenariats s'est surtout dirigée vers les dispositifs dédiés aux femmes victimes de violences (FVV) et avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP). Les acteurs de la santé sont en revanche peu cités, qu'il s'agisse des équipes mobiles psychiatrie précarité (EMPP), des hôpitaux ou encore de la psychiatrie.

5.Partenariats avec d'autres acteurs hors AHI (en % des services répondant.es à l'enquête - plusieurs réponses possibles)

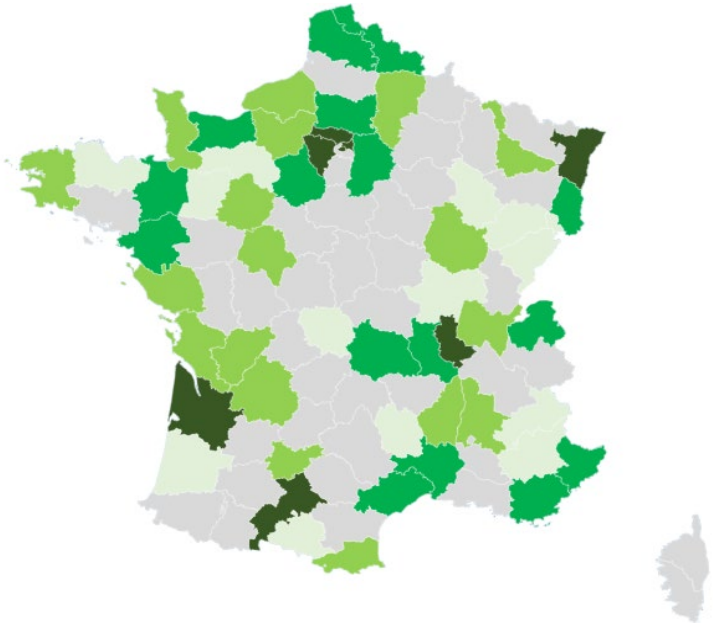


Proposition de modélisation des 115

Pour proposer une modélisation des 115, les données relatives à l'activité et aux ressources humaines de chacun d'entre eux ont été analysées. Des critères géographiques, tels que l'appartenance à la région Ile-de-France et aux Outre-Mer, ont également été retenus, du fait de caractéristiques particulières : fortes densités de population, taux de pauvreté plus élevés et/ou inégalités importantes, ancienneté des dispositifs et de la structuration de la veille sociale à Paris par exemple, ou au contraire faiblesse structurelle des services publics dans les Outre-Mer.

Cinq groupes différents de 115

L'analyse des résultats de l'enquête services 115 et les différents éléments géographiques et socio-démographiques cités précédemment a permis de distinguer 5 groupes, dont 4 sont représentés sur la carte ci-dessous du vert le plus foncé (groupe 1) au plus clair (groupe 4), le 5ème groupe étant composé des départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion). Les départements qui n'ont pas participé à l'enquête sont figurés en gris.



Le groupe 1 comporte des départements franciliens et quelques 115 d'autres grandes métropoles avec un volume d'activité comparable, c'est-à-dire plus de 2 fois supérieures à la moyenne en termes de ressources humaines et de données d'activité. Le **groupe 2 se compose des territoires avec une métropole importante ou avec un fort maillage de villes moyennes**. Les ressources humaines de ces territoires et les données d'activités sont situées dans une fourchette entre la moyenne et 2 fois supérieurs à la moyenne. Le **groupe 3 se compose de 115 situés dans des territoires maillés par des villes moyennes**, et d'autres avec une ville-centre plus importante mais avec un service disposant de moyens humains réduits : les données d'activité et de ressources humaines sont situés entre la moyenne et 2 fois inférieures à la moyenne. Le groupe 4**, composé de territoires plutôt ruraux**, présente des 115 avec des données d'activité plus de 2 fois inférieures à la moyenne et/ou des ressources humaines inférieures ou égales à 2 ETP. Enfin, **le groupe 5 se compose des 115 des départements d'Outre-Mer.**

Un fond commun, mais des différences notables en matière de moyens et de missions.

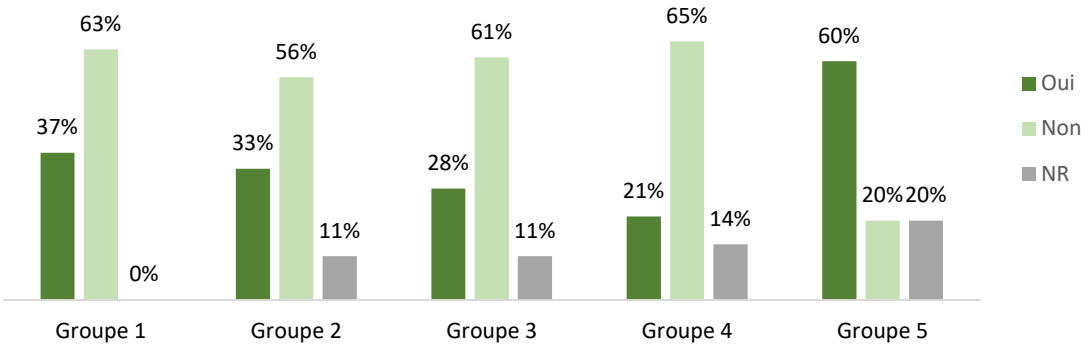
On observe une certaine homogénéité entre les groupes dans la plupart des domaines analysés. Des différences importantes peuvent néanmoins apparaître sur certains indicateurs particulièrement significatifs. C'est notamment le cas sur les types d'activités des structures porteuses des 115. Dans les groupes 1 et 5, elles exercent moins d'autres activités que pour les groupes 2, et surtout 3 et 4. De plus, pour recueillir les demandes et orienter les personnes, les groupes 1 et 2 bénéficient de ressources qu'on retrouve moins ailleurs, comme :

- **Des « renforts hivernaux »,** beaucoup moins présents dans les groupes 3 et 4, tandis que du fait de l'absence de « gestion au thermomètre », aucun département d'Outre-Mer n'en bénéficie.
- **De systèmes d'acheminement des appels autonomes**. La majorité des territoires des groupes 1 et 2 en bénéficient. Cela induit des conséquences positives sur la qualité du service (message de mise en attente ou de dissuasion en cas de saturation du service, souplesse technique se répercutant sur la gestion des ressources humaines…), et sur la production de statistiques.

Par ailleurs, le groupe 5 est le seul où la part des services n'assurant pas l'écoute 24h/24 est significative (2 services sur 5 concernés).

Enfin, on observe que la proportion de territoires où les modalités d'attribution des places nécessitent qu'une majorité de personnes rappelle le service quotidiennement est plus importante dans les groupes 1 et surtout 5 (voir graphique 6).

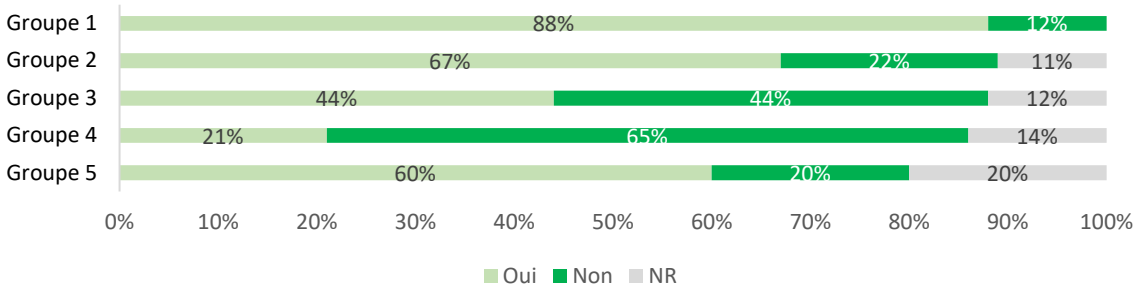
6. Les modalités d'attribution des places d'hébergement dans votre département induisent-elles qu'une majorité de personnes doit rappeler quotidiennement le 115? (en % des services répondants à l'enquête)



Des divergences importantes en matière de perception des besoins des publics et des services…

Les différences les plus significatives apparaissent notamment sur l'appréciation que les services ont de leur capacité à répondre à l'ensemble de la demande. En effet, on retrouve dans les groupes 1, 2 et 5 la proportion la plus importante de 115 qui estiment que la majorité des personnes en demande reste sans solution d'hébergement chaque soir, d'après l'appréciation des répondant.es de ces territoires. A l'inverse, les besoins semblent mieux couverts pour les groupes 3 et 4.

7. Considérez-vous qu'une large part des personnes reste sans solution chaque soir? (en % des services répondant.es à l'enquête)

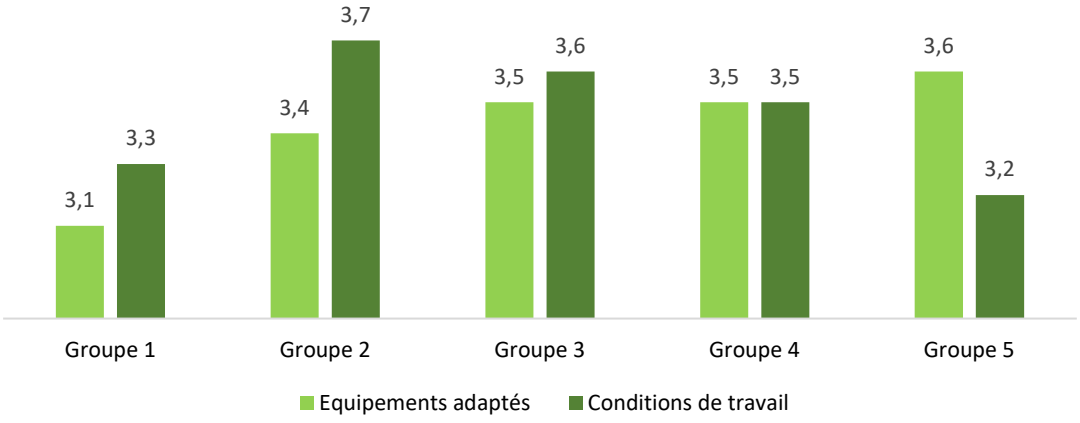


… Et sur la perception des conditions de travail

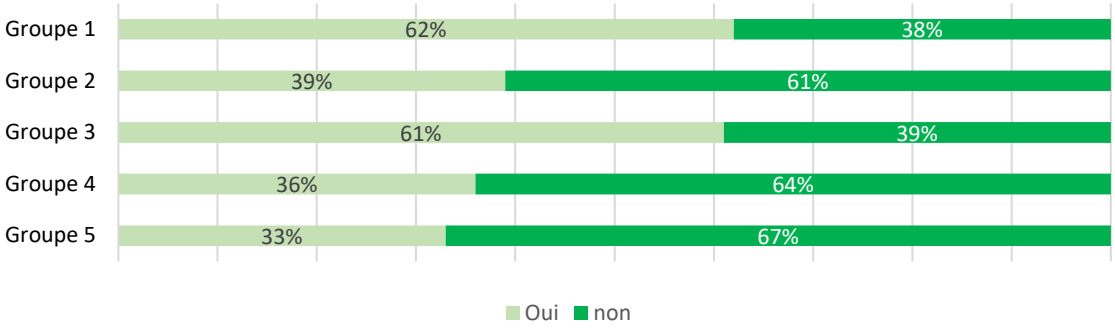
Par ailleurs, le groupe 1 porte le regard le plus critique sur l'opérationnalité de l'équipement, alors que le groupe 5 propose la notation moyenne la plus élevée. Ce groupe est celui qui porte l'appréciation la plus mauvaise quant aux conditions de travail. La rémunération, à 1591 euros brut, plus faible encore que dans les groupes métropolitains où elle diffère peu, n'y est peut-être pas étrangère. Or, le coût de la vie y est encore plus élevé.

Les effectifs sont perçus comme insuffisants, à l'exception des groupes 1, en lien avec des effectifs moyens à 22 ETP, et 3, en cohérence avec l'appréciation portée sur l'adéquation entre offre et demande évoquée précédemment. A l'inverse, la mauvaise appréciation que le groupe 4 porte sur la taille de ses effectifs s'explique parce que ce groupe, par définition, compte 2 ETP dédiés au service, voire moins, rendant l'exécution d'une grande palette de missions plus difficile au quotidien.

8. Moyenne des appréciations de chaque groupe quant à l'adaptation opérationnelle des équipements et aux conditions de travail (note de 1, la plus faible, à 5, la plus haute)



9. Les effectifs sont-ils suffisants pour répondre à toutes les missions ? (en % des répondant.es à l'enquête, par groupe)

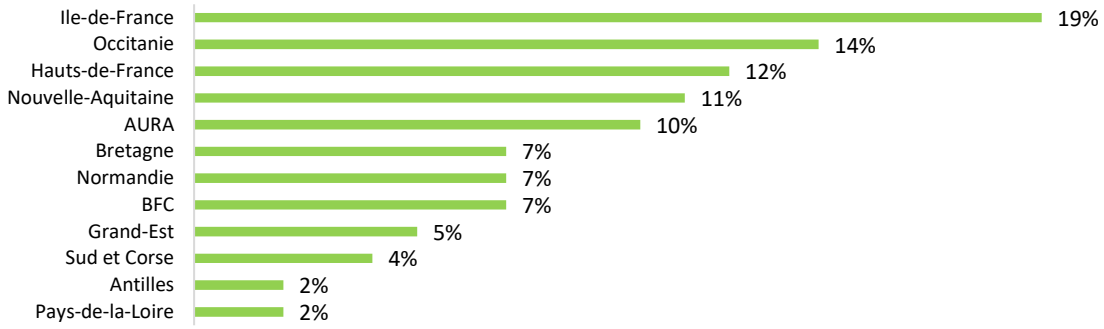


Enquête écoutant.es 115

Cette partie de l'enquête s'est adressée aux salarié.es assurant de l'écoute téléphonique au 115, quel que soit leur poste. Elle permet de faire émerger un cadre de missions communes, de montrer l'utilité de leur travail et présenter les difficultés qu'ils et elles peuvent rencontrer au quotidien. L'enquête permet également de dresser leur profil sociologique.

On compte 55 départements qui ont participé concomitamment aux deux volets de l'enquête. Le volet « services 115 » permet d'estimer que 356 personnes occupent, dans les services concernés, la fonction d'écoutant.es 115. **Le second volet, présenté dans cette partie, compte 287 répondant.es, dont près de 235 personnes qui occupent un poste d'écoutant.e 115**. Ainsi, deux tiers des écoutant.es 115 des services participants ont répondu à ce second volet, assurant une bonne représentativité de l'ensemble.

10. Répartition des répondant.es par région (en % des répondant.es)



Plusieurs personnes d'un même 115 ont pu participer à l'enquête. Dans 7 départements, plus de 10 personnes ont répondu. La participation s'est montrée la plus forte dans les régions Ile-de-France, Occitanie, Hauts-de-France, Nouvelle-Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes. On compte un.e répondant.e dans l'Océan Indien et en Centre-Val-de-Loire.

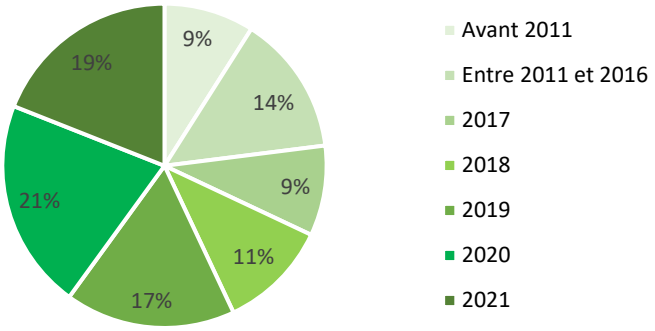
Une fonction féminisée

La majorité des répondant.es occupe le poste d'écoutant.es 115 (82%). Loin derrière viennent les coordinateur.rices (5%), les veilleurs de nuit et les agents administratifs (3% chacun). Les 21 répondant.es (7%) occupant un autre poste sont souvent agent.es polyvalent.es au SIAO ou en équipes de maraudes/ Samu sociaux. **73% sont des femmes, avec un âge moyen de 36 ans. L'âge moyen des femmes (34,5 ans) est inférieur à l'âge moyen des hommes (39,5 ans).**

Un turn over important malgré quelques salarié.es en poste depuis plusieurs années

Pour seulement 12% des répondant.es, le poste qu'ils ou elles occupent actuellement est le premier de leur vie professionnelle. Parmi ceux ou celles dont c'est le premier poste, les trois quarts ont moins de 30 ans.

11. Année de prise de poste des répondant.es (en %)



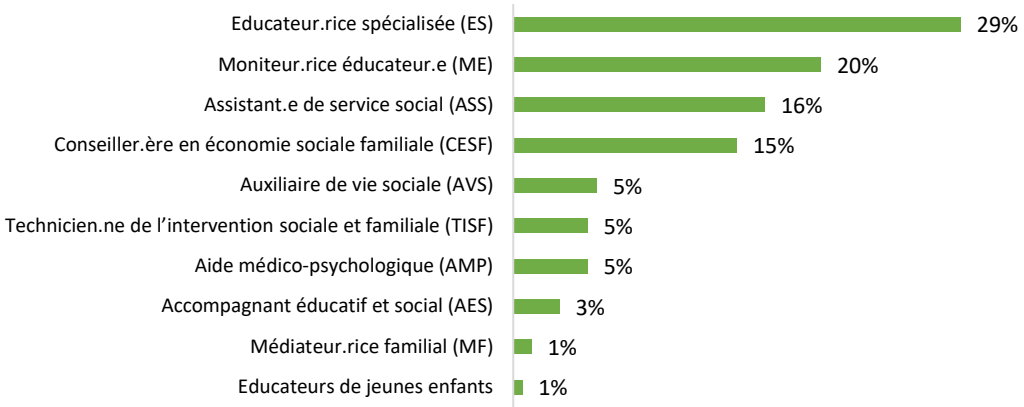
Plus de la moitié des répondant.es effectue de l'écoute téléphonique depuis 2019, soit 2 ans à 2 ans et demi au moment de la réalisation de l'enquête. Ceux et celles en poste depuis plus de 10 ans n'excèdent pas 9% du total. Ces chiffres sont la marque d'un *turn over* important. Seulement un peu plus de la moitié des répondant.es (57 %) envisage de rester au 115 dans les 3 prochaines années. Les proportions sont quasiment identiques pour tous les postes sauf les veilleur.euses de nuit qui envisagent tous d'être encore présents dans 3 ans.

Des diplômé.es, mais peu de formations en travail social

On compte 75% des répondant.es détenteur.rices d'un diplôme au-delà du baccalauréat, supérieur ou égal à Bac+2 pour environ la moitié. Alors que moins de 1% n'ont aucun diplôme, 5% ont un CAP ou un BEP et 19% le baccalauréat.

Par ailleurs, 70% n'ont aucune formation dans le secteur social. Plus les répondant.es sont diplômé.es, moins ils ont une formation en travail social. La part des répondant.es bénéficiant d'une autre formation ou d'une validation des acquis professionnels (VAE) s'élève à 19%. Parmi ceux ayant une formation dans le social, on trouve des éducateur.rices spécialisé.es (29%), des moniteur.rices éducateur.rices (20%), des assistant.es de service social (16%) et des conseiller.ères en économie sociale et familiale (15%). Les participant.es à l'enquête ont pu suivre théoriquement plusieurs formations, mais ces situations sont très rares.

12. Formations les plus citées dans le champs du social (en % des répondant.es diplômé.es du social)



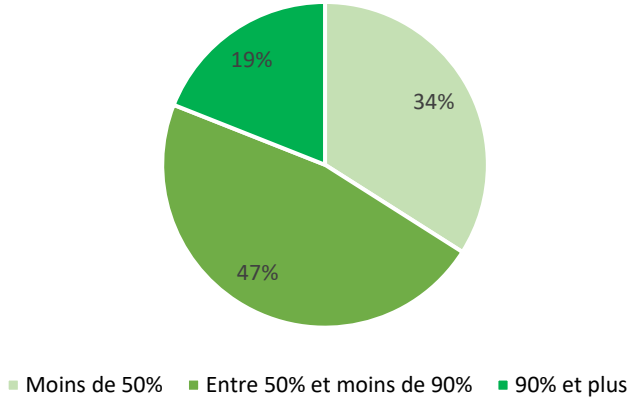
Une prédominance de l'Anglais et de l'Espagnol dans la pratique des langues étrangères

66% des répondant.es pratiquent une autre langue en plus du Français. L'Anglais (60%), l'Espagnol (20%) et l'Arabe égyptien (4%) sont les plus citées. Les autres langues européennes parlées sont le Russe, le Bulgare, le Roumain, l'Allemand, l'Italien et le Portugais. D'autres langues asiatiques

(Mandarin, Hindi, Ourdou, langues afghanes), d'Afrique subsaharienne (Soninké, Wolof, Peul, Lingala, Bambara, Malgache) sont également évoquées. Les salarié.es des 115 des DOM parlent également Mahorais ou les langues Créoles antillaises et réunionnaises.

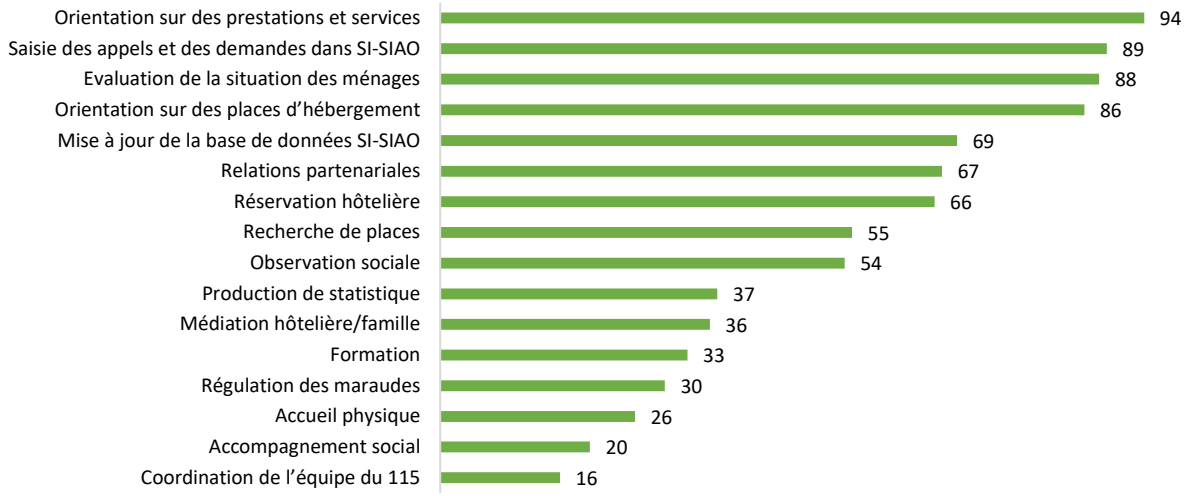
Les missions des écoutant.es 115

13. Part du temps de travail consacrée à l'écoute téléphonique (en % des répondant.es à l'enquête)



L'écoute téléphonique occupe une large part du temps de travail des répondant.es : plus de 50% du total, pour 66% des répondant.es, et même 90% du temps de travail pour 19%. La proportion importante, néanmoins, de répondant.es dont moins de la moitié du temps de travail est consacrée à l'écoute s'explique par la multitude de tâches accomplies. En effet, les écoutant.es assurent également des missions de relations partenariales, de réservation hôtelière, d'observation sociale.

14. Mission assurées par les écoutant.es 115 (en % des répondant.es à l'enquête - plusieurs réponses possibles)



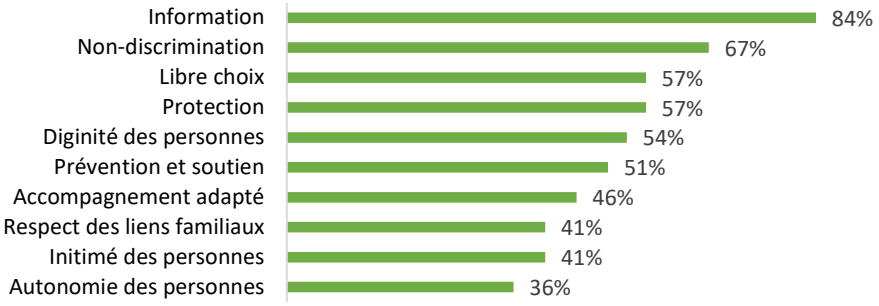
Par ailleurs, 25 % des répondant.es déclarent exercer une autre mission que celles citées précédemment (en accueil de jour, conseil mobilité, participation à des réunions, tâches administratives, écoute psychologique, saisie de données hors 115, distribution de tickets alimentaires, suivi du protocole femmes victimes de violences, référence SI SIAO, prise de rendez-vous, relai d'informations…). Cette multiplicité de missions, la polyvalence, le niveau de responsabilité et de technicité parfois élevé que certaines d'entre elles recouvrent, interrogent par rapport aux niveaux de rémunération évoqués dans le volet « services 115 » de l'enquête. Néanmoins, elle est parfois recherchée par les salarié.es, puisqu'elle leur permet de faire le lien avec d'autres acteurs du secteur,

de travailler davantage la notion de suivi du parcours des personnes en demande, et de diversifier et d'enrichir les compétences des écoutant.es.

Travailler au 115 : un engagement fort, malgré les nombreuses difficultés

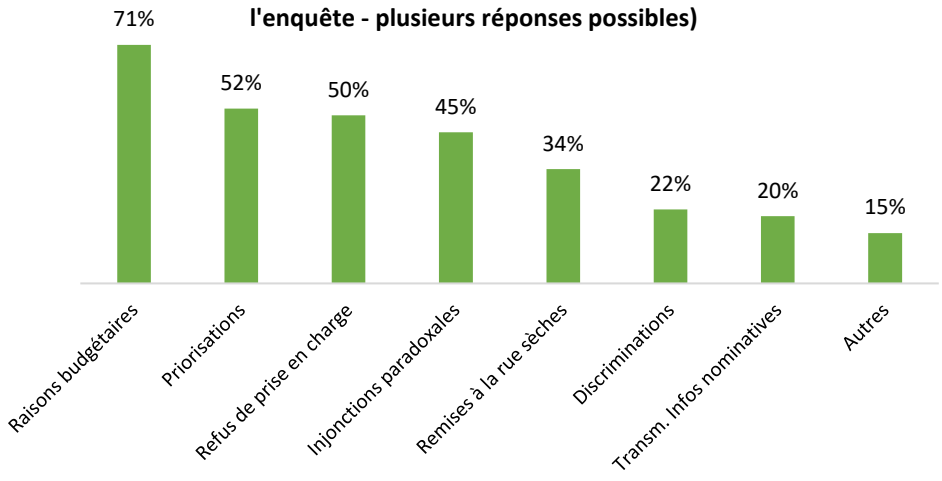
Les répondant.es considèrent que leur métier leur permet de défendre plusieurs droits et principes tels que l'information des appelant.es sur leurs droits et perspectives (84%), la non-discrimination (67%), le libre choix (57%), la protection (57%) et la dignité de la personne (54%).

15. Respect des droits des personnes et des principes du 115 d'après les écoutant.es (en % des répondant.es à l'enquête - plusieurs réponses possibles)



Les freins entraînant le non-respect de ces principes et des droits des personnes sont liés au faible budget dont disposent les 115 (71%), la priorisation pour l'attribution d'une place d'hébergement (52%), les refus de prise en charge (50%), et les injonctions paradoxales (45%). Les remises à la rue sèches, les discriminations et les transmissions d'informations nominatives viennent ensuite. Parmi les autres raisons évoquées, on retrouve les dispositifs et les lieux non adaptés pour l'accueil des personnes, le non-respect du règlement général sur la protection des données (RGPD) et les difficultés du SI SIAO.

16. Principales raisons des freins au respect des droits des personnes et des principes du 115 (en % des répondant.es à l'enquête - plusieurs réponses possibles)

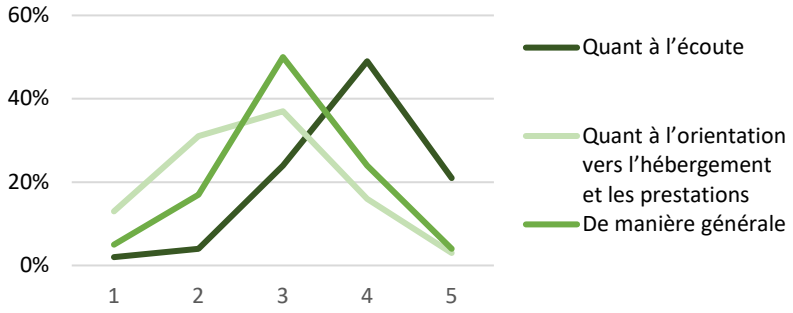


Dans le même temps, 70% des répondant.es considèrent que leur travail au quotidien correspond à l'image qu'ils en avaient à leur prise de poste. 56% perçoivent leur mission comme efficace pour lutter contre le sans-abrisme et 87% se sentent utiles.

Une qualité de service jugée dégradée, malgré quelques points forts

Les répondant.es ont évalué le degré de satisfaction des personnes appelant le 115, en partant de leur propre appréciation et non de celle des appelant.es, sur une note allant de 1 (bas) à 5 (élevé). Le niveau 3 correspond à une appréciation moyenne (figure 17).

17. Estimation du degré de satisfaction des appelant.es

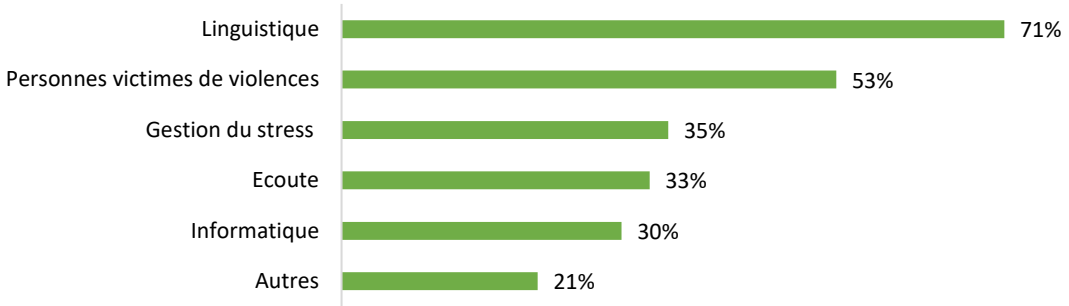


L'écoute bénéficie de la meilleure appréciation : la moitié des répondant.es estime la satisfaction des appelant.es à 4, et très peu à 1 ou 2. L'orientation vers l'hébergement et les prestations, compte-tenu du manque de places, remporte la plus faible appréciation, avec un taux de 1 le plus élevé (13%), et peu de 4 et 5 (16% et 3%).

La formation et l'évolution des carrières au sein des 115

Plus de la moitié (58%) des répondant.es ont suivi des formations depuis qu'ils ou elles travaillent au 115. Ces formations portent notamment sur l'utilisation du SI SIAO, les spécificités des problématiques de certains publics et sur l'écoute téléphonique (gestion des appels et des conflits, écoute bienveillante..). D'autres sont citées plus marginalement (langue, écrits professionnels, incendie…) et 32% des répondant.es pensent bénéficier d'une formation prochainement. Interrogés sur leurs besoins en la matière, 74% des participant.es disent avoir besoin de formations linguistiques, sur la prise en charge des personnes victimes de violences, la gestion du stress, l'écoute, en informatique...

18. Besoins en formation d'après les écoutant.es (en % des répondant.es)

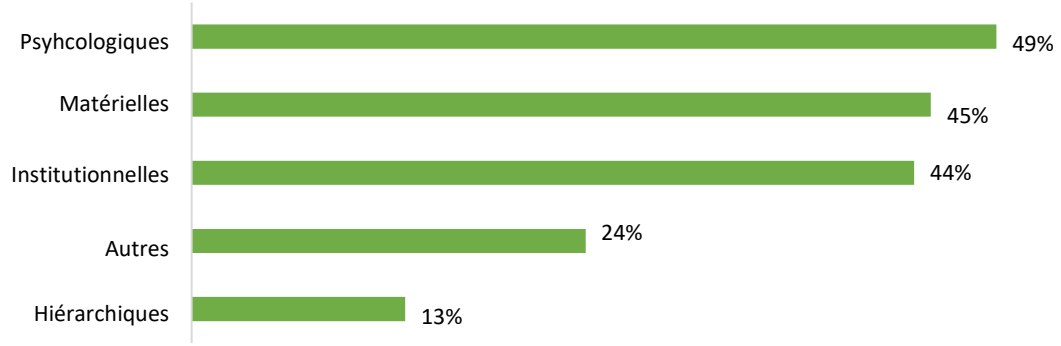


Répondre à la souffrance au travail

La quasi-totalité des répondant.es (92%) a le sentiment d'appartenir et de travailler en équipe, et 81% ont des temps d'échanges collectifs spécifiques à l'écoute 115. Ainsi, la majorité des salarié.es semble pouvoir compter sur des soutiens en interne. 71% des répondant.es ont indiqué qu'ils travaillent avec un cahier de procédures et/ou un guide dédié à l'écoute, pour les appuyer dans leurs missions.

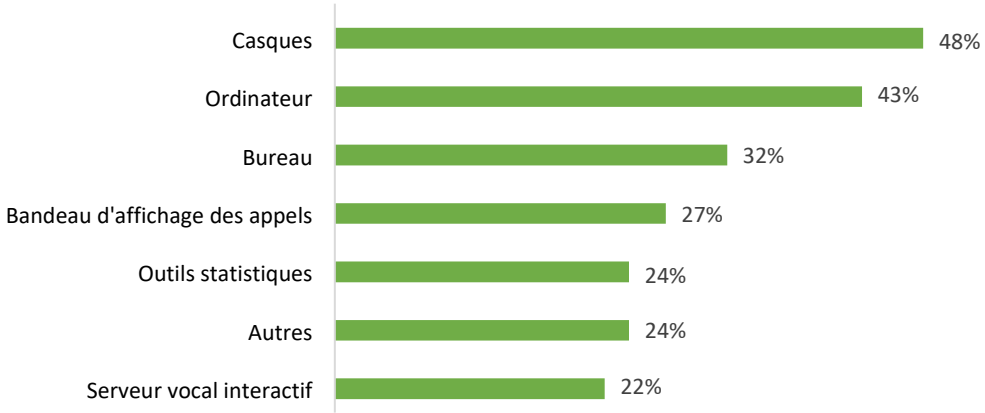
Quasiment la moitié des répondant.es évoquent néanmoins des difficultés, d'ordre psychologiques (49%), matérielles (45%) et institutionnelles (44%). 8% des répondant.es n'ont évoqué aucune difficulté.

19. Principales difficultés citées par les écoutant.es (en % des répondant.es)



Or, seul 41% des participant.es disent pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique individuel. Par ailleurs, parmi cet échantillon, seulement 16 répondant.es ont réellement sollicité ce service. Enfin, parmi les écoutant.es ne pouvant bénéficier de ce soutien, 47% disent pourtant en avoir besoin. Il ressort, par conséquent, de ces chiffres que l'accès à un appui psychologique est soit inexistant, soit connaît un non-recours important.

20. Besoins en équipements identifiés par les écoutant.es (en % des répondant.es)



Les problématiques d'équipement sont l'autre grande catégorie de difficultés rencontrées par les écoutant.es. Du matériel de base pour ce type de fonction est largement cité comme manquant ou défaillant, comme les casques (48%), les ordinateurs (43%), ou un bureau[8]. Bien que moins présentes, les défaillances en matière de système d'acheminement évoquées précédemment dans cette étude réapparaissent ici, avec des difficultés en matière d'affichage des appels en attente (27%), d'outils de suivi statistiques (24%) ou de serveur vocal interactif (22%). Les autres besoins concernent lestéléphones et le réseau téléphonique, ou encore un matériel ergonomique et en bon état (chaises, lumière, ventilation, second écran).

[8] Ces manques, spécifiquement, peuvent être liés pour certain.es salarié.es aux modalités de télétravail.

Conclusions et préconisations

Si cette double enquête permet de donner davantage de visibilité au travail des services 115 et à la situation des écoutant.es, elle ouvre de nombreuses pistes d'analyses que les participant.es pourront creuser davantage encore. Elle propose également un certain nombre de préconisations qui visent à donner au 115 les moyens d'action nécessaires pour prendre en charge un champ de missions en expansion dans le cadre de la mise en place du « Service public de la rue au logement ». **Ces préconisations portent notamment sur l'amélioration de la qualité de service.** Celle-ci doit néanmoins **avoir pour préalable une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'hébergement et de logement**. Par ailleurs, il convient également de **renforcer l'attractivité de la fonction d'écoutant.e 115**, afin de fidéliser, de créer une expertise en interne et de renforcer les partenariats et les connaissances entre différents acteurs AHI et au-delà. Enfin, l'étude permet d'objectiver des problématiques importantes en matière **de conditions de travail, qui engendrent de la souffrance et qui doivent donc être résolues**.

Améliorer la qualité de service

L'inadéquation quantitative et qualitative entre l'offre et la demande d'hébergement et de logement est à l'origine d'une grande partie des tensions qui pèsent sur les services 115. Par ailleurs, certains d'entre eux sont manifestement sous-dimensionnés par rapport aux besoins de leur territoire, comme en atteste les faibles taux de décrochés des appels ou les temps d'attente moyens avant décrochés très longs. Ces différentes difficultés engendrent et expliquent en partie le non-recours massif parmi les populations potentiellement concernées par le dispositif[9] [10]. Elles invitent à **poursuivre urgemment une politique de programmation pluriannuelle ambitieuse, pour atteindre l'objectif de 150 000 constructions de logements sociaux, dont 60 000 PLAI[11], par an, tout en proposant des places d'hébergement et de logement adapté en quantité et en qualité suffisante pour les profils qui le nécessitent.** Il existe également d'autres leviers pour améliorer la qualité du service public 115 :

- **Améliorer l'acheminement des appels**. Un nombre indéterminé d'appels ne parviennent pas jusqu'aux plateaux téléphoniques. Il convient de parvenir à les quantifier, ce qui nécessite des outils spécifiques en matière d'acheminement pour trouver des solutions aux problématiques techniques de natures et d'échelles diverses.
- **Améliorer la réception et le traitement des appels**, en proposant par exemple des messages de prédécroché en cas de saturation du plateau téléphonique, mais aussi la qualité de la réception des appels.

[9] *Etude nationale maraudes de janvier 2021*, Fédération nationale des Samu sociaux (FNSS)
[10] *Les personnes sans abri à Paris, la nuit du 20-21 janvier 2022, Nuit de la solidarité,* Atelier parisien d'urbanisme (APUR).
[11] Logement financés par le Prêt Locatif Aidé d'Intégration.

- **Calibrer les 115 en fonction des besoins réels de chaque territoire**, ce qui nécessite au préalable d'en avoir une connaissance plus fine. Cette recherche doit viser une adaptation de la taille en ETP des services, mais aussi des modalités de prise en compte des demandes.
- **Renforcer les partenariats** avec l'ensemble des services travaillant avec les publics en grande précarité, afin de proposer la réponse la plus adaptée , centrée sur les besoins des personnes. Ces partenariats doivent également optimiser les ressources de chaque territoire.
- **Mettre un terme aux injonctions contradictoires quant à l'organisation et au fonctionnement des services 115,** qui peuvent être portées par les services déconcentrés de l'Etat, mais aussi en interne. Ces injonctions sont pour partie la cause, mais surtout la conséquence de la saturation globale du secteur AHI.

Revaloriser le travail des 115 et la fonction d'écoutant.es 115

Néanmoins, il ne suffit pas d'ouvrir de nouveaux postes d'écoutant.es 115 pour parvenir à une amélioration du service, alors que les recrutements sont de plus en plus complexes, avec une raréfaction des candidatures dans un contexte de fort *turn over*. **L'exclusion des salarié.es des SIAO, et donc des écoutant.es 115, des revalorisations salariales Ségur va à l'encontre de la juste reconnaissance du travail fourni par ces équipes, et nuit à l'attractivité de ces services.** La situation est d'autant plus critique que l'instruction du 31 mars 2022 réformant les SIAO rappelle le rôle essentiel des 115, notamment en matière d'évaluation. La place qu'occupe cette fonction dans le travail social doit être réaffirmée. Par conséquent, il convient de :

- **Intégrer les écoutant.es 115 aux revalorisations salariales Ségur.** Autrement, les professionnel.les vont se diriger vers d'autres fonctions mieux rémunérées.
- **Définir au mieux la fonction d'écoutant.es 115 et ses missions**. Sa dimension sociale, au-delà de l'accueil et de l'orientation téléphonique, doit être réaffirmée.
- **Proposer des sessions de formation à l'écoute sociale et au travail social en général**, notamment auprès de l'ensemble des salarié.es qui n'ont pas de formation ou d'expériences professionnelles antérieures dans le social.
- **Ouvrir le recrutement à des types de profils diversifiés**, pour élargir et enrichir l'expertise des services à d'autres domaines et compétences.
- **Faciliter et renforcer les évolutions professionnelles**, pour fidéliser les salarié.es et conserver les compétences et les connaissances accumulées au sein des services 115.
- **Communiquer autour et valoriser la fonction d'écoutant.e 115**, auprès d'un large public mais surtout au sein des instances décisionnaires en matière de politiques publiques de lutte contre les exclusions.

Améliorer les conditions de travail

Le volet écoutant.es 115 de l'enquête révèle l'ampleur des difficultés que rencontrent les salarié.es interrogé.es en matière de conditions de travail. Cette situation est due non seulement à la saturation du dispositif AHI qui provoque de nombreuses tensions, entre usager.ères et professionnel.les, mais aussi entre services. Par ailleurs, de nombreuses difficultés strictement techniques sont également signalées. Cette situation n'est pas une fatalité et des actions pourraient améliorer la situation :

- **Mieux équiper les plateaux téléphoniques 115 et les écoutant.es.** Tout.es ne bénéficient pas du matériel pourtant essentiel à l'écoute : un téléphone, un casque, un ordinateur…

- **Améliorer le progiciel SI SIAO** afin de l'adapter aux pratiques professionnelles, pour corriger les nombreuses difficultés techniques, pour fluidifier les appels, la collecte de données, et éviter le recours aux outils tiers.
- **Généraliser et faciliter l'accès à un soutien psychologique pour les professionnel.les**.
- **Proposer des temps d'échange des pratiques**, à différents échelons, afin de favoriser la diffusion de pratiques, et de permettre aux professionnel.les de sortir de l'isolement.

www.federationsolidarite.org

Fédération
des acteurs de
la solidarité

76 rue du Faubourg Saint-Denis 7010 PARIS